



El Indecopi informó ante la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores del Estado del Congreso de la República que entre mayo de 2014 y abril de 2018 impuso 563 sanciones a 44 aerolíneas de transporte de pasajeros

Durante su participación en la sesión extraordinaria convocada por la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores del Estado (CODECO) del Congreso de la República, el Indecopi informó que de acuerdo con el registro '[Mira a quién le compras](#)', de mayo de 2014 a abril de 2018, impuso 563 sanciones por infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor a 44 proveedores de servicio de transporte aéreo, por un total de 1 534.3 UIT (unidades impositivas tributarias).

Entre los principales proveedores sancionados se encuentran Lan Perú S.A. (554.4 UIT); Peruvian Airline S.A.C. (260.1 UIT); Trans American Airlines S.A. (114.3 UIT); Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca Sucursal del Perú (90.9 UIT), L.C. Busre S.A.C. (88.1 UIT).

El Indecopi también informó que en el período 2011 y marzo de 2018, se iniciaron 15 659 reclamos en el servicio de transporte aéreo de pasajeros a nivel nacional, siendo el 2017 el año que más reclamos concentró con un total de 6 358.

Es así que, de acuerdo a las estadísticas, las principales infracciones cometidas fueron:

- Incumplimiento de itinerario: cancelaciones, reprogramaciones y retrasos.
- Impedimento de transferencia o endoso de los pasajes adquiridos.
- Falta de información accesible, oportuna y clara.
- Falta de información sobre las condiciones y restricciones de los boletos comercializados.
- Afectaciones por sobreventa de pasajes.
- No poner a disposición el Libro de Reclamaciones.
- Falta de atención de reclamos.

A ello, hay que considerar la labor de supervisión en este servicio, lo que permite identificar eventuales infracciones a las normas del consumidor, encomendadas resguardar al Indecopi. Es así que entre el año 2015 y el primer trimestre del presente año se han realizado un total de 574 supervisiones a nivel nacional. Además, el 30 de abril de 2018, se realizaron 61 supervisiones en aeropuertos de 19 ciudades para verificar la implementación y entrega del Libro de Reclamaciones por parte de las aerolíneas que desarrollan sus actividades en dichos terminales.

En la sesión parlamentaria, el presidente del Consejo Directivo, Ivo Gagliuffi Piercechi, recordó que, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, la entidad tiene el encargo legal de supervisar el mercado de transporte aéreo de pasajeros cuando se afecten o se pongan en riesgo los derechos de los usuarios de este servicio.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio



El Código de Protección y Defensa del Consumidor otorga a la institución facultades para intervenir ante la denuncia de un consumidor afectado o a iniciativa de la propia de la entidad, para proteger intereses colectivos de los consumidores.

Atención a los ciudadanos

La autoridad indicó que en los Aeropuertos Internacionales Jorge Chávez de Lima y Alejandro Velasco Astete del Cusco, cuenta con oficinas para atender, de manera presencial, a los pasajeros. Ambos aeropuertos concentran el 62% de usuarios que se movilizan diariamente por vía aérea.

Además, las oficinas regionales que se encuentran en todas las capitales de región del país, atienden a los usuarios de otros aeropuertos, aunque en estos no tengan una oficina dentro del terminal aéreo.

También ofrece sus servicios las 24 horas del día y los 365 días del año, a nivel nacional, a través del teléfono 0800 4 4040, gratuito para los consumidores de regiones, del correo electrónico sacreclamo@indecopi.gob.pe y el aplicativo móvil Reclamos Indecopi, disponible para teléfonos con sistema operativo Android.

Horarios de atención y ubicaciones

➔ **Oficina Local del Indecopi – Zona Nacional**

Atención 24 horas – Todos los días de la semana, incluso los días feriados.

Se ubica al interior del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, frente a la puerta de desembarque de llegadas nacionales.

Teléfono: 2247800 anexo 3201 – 5171835

Correo electrónico: indecopi_azn@indecopi.gob.pe

➔ **Oficina en Aeropuerto Internacional Velasco Astete - Cusco**

Se ubica al interior del aeropuerto.

Lima, 05 de junio de 2018

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio